



LA CARTA DEI SERVIZI

ECOGRAFIA | MICROBIOPSIA ECOGUIDATA | ECOCARDIOGRAFIA | ECOCOLORDOPPLER
RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE E TOTAL BODY | TC DENTALE | TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA
(TC) | RADIOLOGIA CONVENZIONALE | DENSITOMETRIA OSSEA | SENOLOGIA

TRATTAMENTI DI CHIRURGIA VASCOLARE | MEDICINA ESTETICA | LASER DERMOESTETICO
PICCOLI INTERVENTI CHIRURGICI

VISITE SPECIALISTICHE DI CARDIOLOGIA, CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA, DERMATOLOGIA – DERMOESTETICA,
ENDOCRINOLOGIA, FISIATRIA, GASTROENTEROLOGIA, GINECOLOGIA, MEDICINA ESTETICA, NEUROLOGIA,
NEUROCHIRURGIA, CONSULENZE NUTRIZIONALI, ORTOPEDIA (ONDE D'URTO), OTORINOLARINGOIATRIA, TERAPIA DEL
DOLORE, UROLOGIA

MEDICINA DELLO SPORT | TERAPIE FISICHE

PUNTO PRELIEVI

TRENTO VIA PAOLO BORSELLINO 3 – TEL 0461/230005 FAX 0461/931338 E-MAIL info@tecnomed-trento.it

ECOGRAFIA | ECOCARDIOGRAFIA | ECOCOLORDOPPLER

TRATTAMENTI DI CHIRURGIA VASCOLARE | MEDICINA ESTETICA | LASER DERMOESTETICO

VISITE SPECIALISTICHE DI CARDIOLOGIA, CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA, GINECOLOGIA,
MEDICINA ESTETICA, NEUROLOGIA, CONSULENZE NUTRIZIONALI, UROLOGIA

ROVERETO (TN) CORSO ROSMINI 8 – TEL/FAX 0464/420418 E-MAIL info@tecnomed-rovereto.it

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| PREMESSA..... | 3 |
| PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA..... | 3 |
| INFORMAZIONI GENERALI | 6 |
| LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI..... | 8 |
| 1 STRUTTURE: DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI | 8 |
| 2 INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI | 8 |
| 3 MODALITÀ DI ACCESSO | 9 |
| 4 CONSEGNA REFERTI | 10 |
| 5 ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI | 10 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI | 14 |
| EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ | 14 |
| CONTINUITÀ | 14 |
| DIRITTO DI SCELTA | 14 |
| PARTECIPAZIONE | 15 |
| EFFICENZA ED EFFICACIA | 15 |
| SATANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI | 16 |
| ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI | 16 |
| PRENOTAZIONE E STANDARD GARANTITI | 16 |
| ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI | 17 |
| RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI | 17 |
| SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI | 18 |
| IGIENE | 19 |
| SICUREZZA | 19 |
| MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA | 19 |
| INFORMAZIONI AL PUBBLICO | 20 |
| RELAZIONI CON IL PUBBLICO | 20 |
| MONITORAGGIO DEI SERVIZI | 20 |
| TUTELA DELLA PRIVACY | 20 |
| ATTRIBUZIONE RISORSE | 22 |
| GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI..... | 23 |

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per assicurare ai nostri Utenti/Clienti la trasparenza e la conoscenza della nostra struttura sanitaria, dei servizi messi a disposizione del territorio e degli obiettivi che l'organizzazione si impegna a raggiungere. Inoltre, essa costituisce uno dei canali più importanti per la verifica, il controllo ed il miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate grazie anche alla partecipazione degli Utenti/Clienti stessi e delle associazioni di tutela dei cittadini cui è stato sottoposto il presente documento.

La Carta dei Servizi regola il rapporto tra il cliente e la nostra struttura con l'obiettivo principale di tutelare le sue esigenze e la sua salute; in questo modo Tecnomed Trento offre la possibilità di effettuare, attraverso la lettura della stessa, un momento di effettivo controllo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il personale di Tecnomed Trento, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Tecnomed Trento ~~sa~~ è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, per la diagnostica per immagini e per l'endocrinologia. Essa è articolata in due sedi:

Trento – Via Paolo Borsellino 3 che eroga prestazioni di diagnostica per immagini (ecografia, ecocardiografia, ecocolordoppler, microbiopsia ecoguidata, risonanza magnetica total body anche con macchinario aperto senza e con mezzo di contrasto, tc dentale con tecnica cone-beam, tomografia computerizzata (TC), radiologia convenzionale, senologia, densitometria ossea), prestazioni ambulatoriali (cardiologia, chirurgia con ambulatorio chirurgico per piccoli interventi, chirurgia vascolare-angiologia, consulenze nutrizionali, dermatologia-dermoestetica, endocrinologia, fisioterapia, , gastroenterologia, ginecologia, medicina estetica, medicina dello sport, neurologia, ortopedia, otorinolaringoiatria, reumatologia, urologia, terapia del dolore) e terapie fisiche strumentali e manuali per la cura e la riabilitazione funzionale di Pazienti affetti da patologia osteoarticolare (tecarterapia, onde d'urto, kinesiterapia, massaggi, trattamenti di rieducazione posturale, ecc.).

Presso questo centro è attivo il punto prelievi, in collaborazione con il laboratorio di analisi Lifebrain e, pertanto, siamo in grado di offrire esami di laboratorio in solo regime libero professionale.

Rovereto (TN) – Corso Rosmini 8, che eroga prestazioni di diagnostica per immagini (ecografia, ecocardiografia, ecocolordoppler) e prestazioni ambulatoriali (chirurgia vascolare-angiologia, endocrinologia, ginecologia, medicina estetica, consulenze nutrizionali, neurologia, urologia)

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

Inoltre, per offrire un servizio di qualità, la nostra struttura si avvale della collaborazione e consulenza di Tecnomed Verona, struttura facente parte del Gruppo Tecnomed Centri Diagnostici. La nuova sede, da poco inaugurata, completa ed amplia l'offerta al Paziente grazie alle apparecchiature radiologiche di ultimissima generazione, altamente performanti ed alla risonanza magnetica ad alto campo 3T. Questa nuova risonanza magnetica permette di eseguire indagini in ambito oncologico, neurologico ed indagini per la valutazione funzionale celebrale, mentre la nuova tc cone-beam, permette di eseguire studi delle patologie otorinolaringoiatriche-maxillofacciali e delle piccole articolazioni.

L'impegno primario di Tecnomed Centri Diagnostici è quello di rispondere al diritto alla salute dei suoi Utenti, in stretta collaborazione con i medici curanti, le strutture pubbliche e le altre strutture private accreditate, offrendo loro un servizio efficiente, efficace e completo. A questo proposito è attivo il collegamento con l'Azienda Sanitaria per l'implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico con referti ed eventuali immagini delle prestazioni eseguite presso le nostre sedi (previo consenso del Paziente).

Il nostro scopo è, pertanto, quello di svolgere una diagnostica integrata, grazie alle metodiche d'indagine utilizzate, che permetta di arrivare ad una diagnosi esaustiva dei casi clinici che giungono all'osservazione dei medici operanti nella Struttura. Per poter ottenere questi obiettivi utilizziamo attrezzature e apparecchiature all'avanguardia, che ci permettono di soddisfare quanto più possibile le richieste dell'Utenza; proprio per questo, presso la sede di Trento, è stata installata una seconda risonanza magnetica, ad alto campo (1,5 T) chiusa, che ci permette di eseguire anche rmn della prostata e rmn della mammella ampliando così l'offerta delle prestazioni e la qualità delle stesse. Alla diagnostica per immagini, si affianca, inoltre, il servizio ambulatoriale che abbiamo ampliato, nel corso degli anni, inserendo sempre nuove specialità sulla base della richiesta dei nostri Utenti e delle esigenze manifestate dall'Azienda Sanitaria.

Inoltre, alla celerità e qualità delle prestazioni erogate in entrambe le sedi si aggiunge il vantaggio della convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, per le ecografie e gli ecocolordoppler e le visite endocrinologiche su entrambi i centri; per la sede di Trento, la convenzione è stata estesa anche alla radiologia tradizionale, tomografia computerizzata (TC), alla densitometria, alla mammografia, alla tc dentale e alla risonanza magnetica. L'accessibilità a tali prestazioni è garantita a tutti i cittadini italiani e stranieri in possesso di regolare tesserino sanitario. In aggiunta, i centri operano in convenzione con Enti Pubblici e Privati ed in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Il complesso delle prestazioni è assicurato dalla presenza costante di personale medico e sanitario, e del personale di segreteria, tutti impegnati nell'organizzazione a vario titolo e livello. Tutte le persone che entrano ad operare nella struttura vengono selezionate sulla base dei titoli e delle esperienze lavorative pregresse e delle attitudini che dimostrano in fase di colloquio. Questo permette di valutare le competenze specifiche possedute ed apprezzare l'orientamento alla nostra "filosofia del lavoro".

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

Per il personale neo assunto viene predisposto un adeguato periodo di affiancamento con il personale interno esperto e periodicamente vengono svolti aggiornamenti e verifiche.

Gli operatori sanitari, tutti iscritti agli Albi Professionali di riferimento, sono associati alle principali società scientifiche nazionali del settore, mentre Tecnomed è iscritta alle maggiori associazioni di categoria del settore Sanità (Confindustria Sanità, ANISAP).

Nello svolgimento delle singole attività, ogni operatore si attiene sia alle linee guida predisposte dall'Azienda Sanitaria, da autorevoli società scientifiche e recepite dalla Direzione Sanitaria che a quelle elaborate da un'equipe medica interna.

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|------------------|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

INFORMAZIONI GENERALI

Tecnomed Trento è costituita da due sedi, una sita a Trento in Via Paolo Borsellino n° 3 (vicino alla sede dell’Azienda Sanitaria) e l’altra sita a Rovereto in Corso Rosmini n° 8 (nelle cartine seguenti è evidenziata le localizzazioni dei due studi).

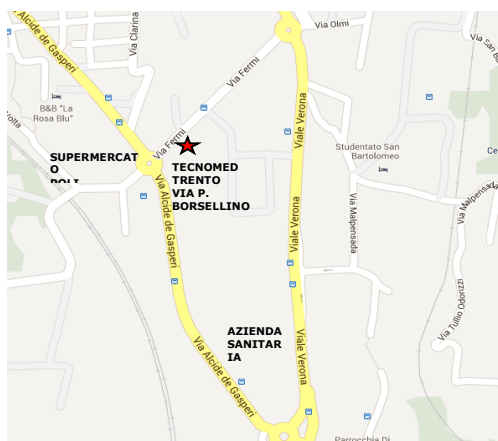
Entrambe le strutture sono accessibili alle persone con disabilità nelle modalità più sotto specificate.

1. **TECNOMED TRENTO:** Via Paolo Borsellino 3 - Trento

Tel 0461/230005 – Fax 0461/931338

Indirizzo e-mail: info@tecnomed-trento.it – Sito web: www.tecnomedcentridiagnostici.it

È facilmente raggiungibile utilizzando le linee urbane n° 3 e n° 8; per chi giunge con la propria auto, ricordiamo che la zona circostante è dotata di parcheggi.



Per ogni tipo di informazione i clienti possono rivolgersi, nell’orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto all’accettazione oppure telefonando al numero 0461/230005. È inoltre possibile consultare il nostro sito web oppure contattare lo Studio, via e-mail all’indirizzo sopra indicato, tramite chat o compilando il format direttamente dal sito internet.

Gli orari di apertura al pubblico, durante i quali vengono erogati tutti i servizi, sono i seguenti:

- da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**
- **sabato** → dalle **8.00** alle **17.00**

Per le persone con disabilità è possibile parcheggiare la propria auto in prossimità dell’ingresso dopo aver contattato la struttura, anche telefonicamente ai seguenti numeri: 0461/230005 - 0461/1821258 (indicati anche sul cartello esposto vicino alla sbarra).

Il Responsabile e Direttore Sanitario della sede di Trento è il **DOCT. MAURO DE IORIO**.

La Direzione Tecnica per le apparecchiature di diagnostica per immagini è affidata al **DOCT. MATTEO DE IORIO**.

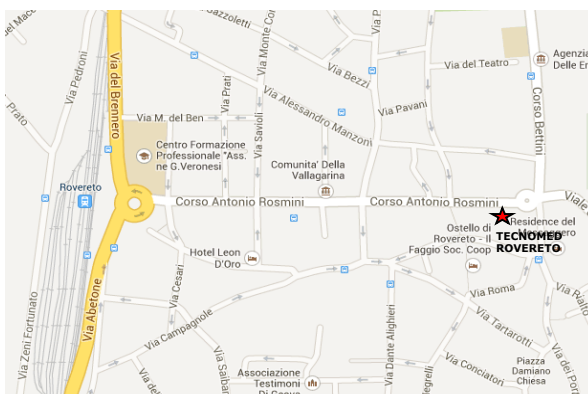
| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

2. TECNOMED ROVERETO: Corso Rosmini 8 – Rovereto (TN)

Tel / Fax 0464/420418

Indirizzo e-mail: info@tecnomed-rovereto.it – Sito web: www.tecnomedcentridiagnostici.it

Nella zona centrale di Rovereto, la sede è facilmente raggiungibile utilizzando tutte linee urbane. Per chi giunge con la propria auto, sono disponibili parcheggi a pagamento sia interrati che esterni siti nel centro della città.



Per ogni tipo di informazione i clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto all'accettazione oppure telefonando al numero 0464/420418. È inoltre possibile consultare il nostro sito web oppure contattare lo Studio ~~via fax~~, via e-mail all'indirizzo sopra indicato, tramite chat o compilando il format direttamente dal sito internet.

Gli orari di apertura al pubblico, durante i quali vengono erogati tutti i servizi, sono i seguenti:

📅 da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00 alle 19.00**

Per le persone con disabilità è possibile parcheggiare la propria auto nei parcheggi per disabili lungo Corso Rosmini. All'ingresso dello stabile è presente un servoscala che viene attivato da una segretaria presente in struttura che dovrà essere avvisata utilizzando il campanello appositamente predisposto all'entrata.

Il Responsabile e Direttore Sanitario della sede di Rovereto è il **DOSS. MAURO DE IORIO**.

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

LE STRUTTURE E I SERVIZI OFFERTI

1. STRUTTURE: DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI

La sede di **Trento** ha una superficie complessiva di circa 1.000mq disposti su due piani collegati da ascensore. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione degli Utenti i seguenti locali:

- n° 9 diagnostiche ecografiche (tra le quali vi sono quelle attrezzate per le prestazioni di cardiologia, ginecologia, piccoli interventi chirurgici, medicina estetica, onde d'urto, medicina dello sport, fisioterapia e attività ambulatoriale);
- n° 1 locale per radiologia odontoiatrica;
- n° 2 locali per risonanza magnetica;
- n° 1 locale per l'anamnesi del paziente;
- n° 1 locale per densitometria ossea;
- n° 1 locale per radiologia;
- n° 1 locale per TAC;
- n. 1 locale per la mammografia;
- n° 3 locali per l'attesa;
- n° 4 locali igienici a disposizione del pubblico di cui 2 per disabili.

La sede di **Rovereto** ha una superficie complessiva di 240mq. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione dei clienti:

- n° 5 diagnostiche ecografiche (di cui una adibita anche ad ecografia cardiaca e per le terapie fisiche e 1 adibito per la chirurgia e per la medicina estetica);
- n° 1 sala d'attesa;
- n° 4 locali igienici di cui 2 a disposizione del pubblico (1 sbarriato per disabili).

2. INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Momentaneamente, a causa dell'emergenza sanitaria, che consente un afflusso contingentato nelle strutture, i clienti possono chiedere informazioni rivolgendosi al personale all'ingresso delle strutture, addetto all'accoglienza oppure telefonando, inviando e-mail o chattando direttamente dal sito. È sospesa la possibilità di prenotare allo sportello.

Tutte le prestazioni richiedono la prenotazione, che può essere effettuata telefonicamente, via e-mail, direttamente sul sito o chattando con l'operatore.

Al fine di dare alla clientela un servizio efficiente ed efficace, tutte le sedi sono state dotate di linee telefoniche con ricerca automatica.

All'atto della prenotazione, vengono comunicate all'Utente le seguenti informazioni: tipo di prestazione erogata, giorno e ora di svolgimento della stessa, medico esecutore, eventuali preparazioni da effettuare, costo e modalità di pagamento (prestazione fruibile solo in regime di libera professione o prestazione fruibile in regime di convenzione con il SSN), modalità ed eventuali tempi di consegna della risposta.

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

L'orario di apertura al pubblico per tali servizi è il seguente:

- da **lunedì** a **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**
- **sabato** → dalle **8.00** alle **17.00**

3. MODALITÀ DI ACCESSO

All'ingresso di entrambe le sedi, l'Utente troverà un addetto che gli misurerà la temperatura, gli farà igienizzare le mani e farà compilare il modulo del triage da consegnare poi in accettazione. Nel caso di presenza di un accompagnatore l'addetto controllerà la regolarità del Green Pass.

Al momento dell'accettazione verrà consegnato il "foglio di accettazione" in cui sono indicati: la sala d'aspetto nella quale il Paziente deve attendere il turno, il numero identificativo di chiamata a questi assegnato al fine di tutelare la sua Privacy ed il numero dell'ambulatorio presso cui verrà effettuato l'esame.

Gli appositi monitor presenti nelle singole sale d'aspetto, segnaleranno all'Utente il suo numero identificativo di chiamata abbinato al numero dell'ambulatorio in cui verrà effettuato il relativo esame.

- Per le prestazioni erogate in regime di convenzione con il SSN è indispensabile che il Paziente sia in possesso della prescrizione redatta dal medico su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA). Inoltre, è necessario che si presenti all'accettazione munito di:
 - tessera sanitaria e codice fiscale;
 - eventuali esami precedenti.

Il Paziente deve provvedere al pagamento del ticket direttamente allo sportello dell'accettazione, prima che la prestazione sia eseguita; il pagamento, oltre che in contanti, potrà essere effettuato con Pagobancomat, carta di credito o assegno bancario.

- Per le prestazioni private strumentali è preferibile esibire la richiesta del medico prescrittore che verrà riconsegnata all'Utente unitamente alla relativa fattura. Anche in questo caso il pagamento viene effettuato al momento dell'accettazione in contanti, con Pagobancomat, carta di credito o assegno bancario.
- Per le prestazioni private ambulatoriali non è necessario esibire la richiesta del medico. Anche in questo caso il pagamento viene effettuato al momento dell'accettazione in contanti, con Pagobancomat, carta di credito o assegno bancario.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'orario di prenotazione e non dall'orario di accettazione.

L'orario di apertura al pubblico in cui vengono erogate le prestazioni è il seguente:

Trento:

- da **lunedì** a **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**
- **sabato** → dalle **8.00** alle **17.00**

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

Rovereto:

■ da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00 alle 19.00**

4. CONSEGNA REFERTI

Tutti i referti di radiologia diagnostica (escluse le immagini) possono essere scaricati direttamente dal sito dell'Azienda Sanitaria utilizzando il codice assegnato in accettazione (FastTreC). Le immagini su CD di tutti gli esami, possono essere ritirate presso la struttura nei tempi e costi comunicati in fase di accettazione.

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, i nostri medici, salvo casi eccezionali, cercano, per tutte le tipologie di esami, di redigere il referto in tempi brevi. È possibile, in aggiunta, richiedere a pagamento la stampa delle lastre.

All'atto dell'accettazione, quando previsto, verrà consegnata al Paziente l'indicazione scritta con il giorno e l'ora per il ritiro del referto ed eventuale modulo per la delega.

I referti degli esami ecografici, degli ecocolordoppler e degli esami senologici vengono consegnati ai Pazienti direttamente dal medico subito dopo l'esecuzione dell'esame; i referti di tutti gli altri esami, in busta chiusa sigillata, verranno consegnati dal personale di segreteria al diretto interessato o ad un suo delegato secondo quanto disposto dalla legge.

Previo consenso da parte del Paziente, il referto verrà inserito in rete nel Fascicolo Sanitario Elettronico a disposizione del Paziente stesso, del medico curante/pediatra e delle strutture pubbliche e private accreditate.

È possibile richiedere la consegna a domicilio del referto (a pagamento) che verrà inviato a mezzo corriere.

Lo sportello per il ritiro dei referti è aperto al pubblico con il seguente orario:

■ da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00 alle 19.00**
■ **sabato** → dalle **8.00 alle 17.00**

5. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI

Presso le sale d'attesa di ciascuna sede sono a disposizione dell'utenza brochure informative con l'indicazione, per ciascuna sede, di tutte le prestazioni erogate; inoltre, nei totem e negli espositori vengono date informazioni sui singoli servizi e relative tariffe. Tutte queste informazioni, e altro ancora, sono reperibili direttamente consultando il sito di Tecnomed Centri Diagnostici (www.tecnomedcentridiagnostici.it).

Nello specifico, **nella sede di Trento**, vengono erogate le prestazioni di seguito riportate:

ECOGRAFIA

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ecografia gastroenterologiche | <input type="checkbox"/> Ecografia urologiche e andrologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografia ginecologiche | <input type="checkbox"/> Ecografia endocrinologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografia senologiche | <input type="checkbox"/> Ecografia ortopediche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie vascolari | <input type="checkbox"/> Ecografie cardiologiche |

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|------------------|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

- Ecografie dermatologiche
- Ecografie del collo
- Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori
- Microbiopsia ecoguidate collo, linfonodali, tessuti molli**
- Ecografie otorinolaringoiatriche
- Ecografie della cute e sottocute

SENOLOGIA

- Esame clinico strumentale delle mammelle**
- Ecografia mammaria
- Mammografia con tomosintesi
- Microbiopsia ecoguidata della mammella**

RADIOLOGIA CONVENZIONALE

- Radiografia del torace
- Radiografia delle articolazioni e delle ossa
- Radiografia del cranio
- Radiografia dell'addome
- Radiografia della colonna e del bacino
- Studio età ossea

RADIOLOGIA ODONTOIATRICA

- Tc dentale
- Teleradiografia del cranio
- Ortopantomografia

RISONANZA MAGNETICA

- Risonanza magnetica osteo-articolare
- Risonanza magnetica osteo-articolare e total-body con mezzo di contrasto
- Risonanza magnetica total-body

TC

- Total-body

DENSITOMETRIA OSSEA

- Densitometria femore/colonna
- Densitometria total-body
- Valutazione rischio di frattura

CARDIOLOGIA

- Ecografie cardiache**
- Holter pressorio**
- Elettrocardiogramma**
- Holter cardiaco 24 ore**

CHIRURGIA VASCOLARE

- Visite specialistiche di chirurgia vascolare
- Piccoli interventi di chirurgia vascolare**
- Scleroterapia**

ENDOCRINOLOGIA

- Visite endocrinologiche

MEDICINA DELLO SPORT**

- Visite per la certificazione di idoneità alla pratica sportiva agonistica e non agonistica

NEUROLOGIA**

- Visite neurologiche
- Elettromiografia

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

ORTOPEDIA**

- Visite ortopediche Infiltrazioni

TERAPIE FISICHE**

- Kinesiterapia Terapia manuale
 Laser terapia Ultrasuonoterapia
 Tecarterapia Onde d'urto

ALTRE VISITE SPECIALISTICHE**

- Visite fisiatriche
 Visite gastroenterologiche
 Visite ginecologiche ed ostetriche
 Visite otorinolaringoiatriche
 Visite reumatologiche
 Visite urologiche e andrologiche
 Terapia del dolore***
 Consulenze nutrizionali

PUNTO PRELIEVI LIFE BRAIN**

- Esami del sangue (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)
 Esami delle urine (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)
 Esami delle feci (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)

Nello specifico, **nella sede di Rovereto**, vengono erogate le prestazioni di seguito riportate:

ECOGRAFIA

- Ecografia gastroenterologiche Ecografia urologiche e andrologiche
 Ecografia ginecologiche Ecografia endocrinologiche
 Ecografia senologiche Ecografia ortopediche
 Ecografie vascolari Ecografie cardiologiche
 Ecografie dermatologiche Ecografie otorinolaringoiatriche
 Ecografie del collo Ecografie della cute e sottocute
 Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori

CHIRURGIA VASCOLARE

- Visite specialistiche di chirurgia vascolare Scleroterapia**
 Piccoli interventi di chirurgia vascolare**

ENDOCRINOLOGIA

- Visite endocrinologiche

ALTRE VISITE SPECIALISTICHE**

- Visite ginecologiche ed ostetriche
 Visite neurologiche
 Visite urologiche e andrologiche

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

- Consulenze nutrizionali

MEDICINA ESTETICA**

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Visite di medicina estetica | <input type="checkbox"/> Epilazione permanente |
| <input type="checkbox"/> Trattamento con acido ialuronico | <input type="checkbox"/> Trattamento con acido glicolico |
| <input type="checkbox"/> Trattamento adiposità localizzate | <input type="checkbox"/> Carbossiterapia |
| <input type="checkbox"/> Radiofrequenza frazionata per smagliature | <input type="checkbox"/> Laser lifting |
| <input type="checkbox"/> Radiofrequenza frazionata viso, collo, décolleté | |
| <input type="checkbox"/> Laser dermoestetico per acne, couperose, macchie | |
| <input type="checkbox"/> Trattamento rivolumizzante con fili di trazione o di bioristrutturazione | |

* Il listino prezzi delle prestazioni, sia in SSN che in libera professione, è esposto nelle sale d'attesa.

** Prestazioni erogate esclusivamente in regime di libera professione.

*** Prestazione non ancora autorizzata

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono quelli sanciti dalla Carta Europea dei Diritti del Malato, cui tutto il personale operante nelle strutture è invitato a conoscere ed adottare:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La filosofia di Tecnomed Trento si fonda, innanzitutto, sui principi di eguaglianza ed imparzialità. Le prestazioni ed i servizi sono, infatti, erogati seguendo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. A conferma di questo *modus operandi*, l'apertura delle nostre agende alle prenotazioni tramite CUP. È fatto divieto assoluto di ingiustificata discriminazione; in particolare, *Tecnomed Trento* adotta, per i portatori di handicap, tutte le iniziative atte a consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

Per abbattere le barriere linguistiche la Direzione ha deciso di esporre al pubblico cartelli informativi almeno in lingua inglese e tedesca.

Nell'applicazione delle regole operative, tutti gli operatori si devono ispirare, nel rapporto con gli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Inoltre, al fine di garantire il diritto alla riservatezza dell'utente, *Tecnomed Trento* si attiene, nello svolgimento della propria attività, a quanto stabilito dal Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali.

CONTINUITÀ

Tecnomed Trento si fa carico della continuità assistenziale dei pazienti che fruiscono delle diverse prestazioni. L'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico del Paziente, al PACS Aziendale, la comunicazione con il medico curante garantiscono il flusso di informazioni necessario alla formulazione di una diagnosi più precisa.

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore, come per esempio assenza improvvisa del personale sanitario o guasto ad apparecchiatura. In tutti i casi Tecnomed si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile cercando, comunque, di mantenere inalterato l'appuntamento mediante la sostituzione del personale sanitario interessato o dell'apparecchiatura se disponibile. In caso di impossibilità al mantenimento dell'appuntamento il personale di segreteria si farà carico di contattare tutti i Paziente per riprogrammare, quanto prima, la prestazione.

DIRITTO DI SCELTA

Il Paziente ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori da ogni costrizione morale e materiale di fruire della prestazione offerta da Tecnomed Trento, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico professionale offerti. Inoltre, ha il diritto di ricevere informazioni sulla tipologia di prestazione che gli verrà erogata; a questo scopo, per gli esami che lo richiedono,

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

viene raccolto il *Consenso Informato*, attraverso la compilazione da parte del Paziente stesso dello specifico modulo.

Si ricorda che, al momento dell'accettazione, il Paziente è chiamato ad esprimere il Consenso sul Trattamento dei propri dati personali secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

PARTECIPAZIONE

Tecnomed Trento garantisce, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, il rispetto del principio di partecipazione dando sempre la possibilità al Cliente e alle organizzazioni dei cittadini, alle amministrazioni Pubbliche locali e Regionali di verificare in ogni momento la correttezza dei comportamenti degli operatori, la qualità dei servizi erogati e l'osservanza delle norme di legge.

In particolare:

- È garantito l'accesso alla documentazione relativa ad autorizzazioni e accreditamenti, al rispetto dei requisiti stabiliti per legge, al rispetto delle norme di sicurezza, alla valutazione di qualità dei servizi erogati da Tecnomed Trento.
- Per quanto riguarda le informazioni in possesso di Tecnomed Trento, al Cliente viene garantito il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.
- Vengono acquisite le valutazioni dei Clienti, mediante la compilazione del relativo Questionario di Gradimento, i cui dati vengono successivamente elaborati e pubblicati direttamente sul sito dove vengono anche indicate le azioni di miglioramento intraprese.
- È garantito il rispetto di quanto sancito nella Carta Europea dei Diritti del Malato messa a disposizione di tutti gli operatori sanitari.
- È possibile, in qualsiasi momento, presentare reclamo, anche in forma scritta, al quale viene garantita una risposta tempestiva e pertinente (ad eccezione di quelle presentate in forma anonima cui non è possibile dare una risposta *ad personam* pur prendendolo comunque in carico).

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tecnomed Trento opera in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato; ciò significa che l'organizzazione, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di un servizio il più funzionale possibile rispetto alle esigenze dell'utente ed è orientata al criterio del miglioramento continuo. Per garantire e mantenere un alto grado di efficienza ed efficacia del servizio erogato gli Studi tengono costantemente sotto controllo i propri processi. Ecco che si ritiene fondamentale la rilevazione e l'elaborazione delle opinioni degli utenti, acquisite attraverso la raccolta e valutazione di tutti i reclami. Inoltre sono stati fissati alcuni standard di qualità rispetto ai quali sono, altresì, stati stabiliti precisi impegni e programmi.

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI

Per quanto riguarda l'accoglienza, Tecnomed Trento si è organizzata per garantire e, soprattutto, migliorare gli standard di qualità fissati.

All'ingresso di entrambe le sedi, per esempio, è presente personale in grado di dare le necessarie informazioni sull'ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale della struttura. Attualmente l'accesso alle strutture è regolamentato sulla base delle indicazioni ministeriali anti-covid: accesso consentito con un anticipo di soli 15 minuti dall'appuntamento a tutti Pazienti ed agli accompagnatori, questi ultimi esclusivamente se muniti di Green Pass.

Tutto il personale che entra in contatto con il Paziente è identificabile attraverso un cartellino di riconoscimento; se il contatto avviene per via telefonica il personale è tenuto a farsi riconoscere dando il proprio nome di battesimo.

I servizi sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche; dove necessario la struttura si è dotata di ascensore o di servo-scala.

L'attesa avviene in ambienti idonei dotati di un numero sufficiente di posti a sedere e con servizi igienici attigui. I servizi igienici a disposizione del pubblico sono distinti da quelli riservati al personale ed il loro numero è adeguato all'afflusso. Nelle singole strutture sono presenti distributori di bevande calde, acqua e snacks.

Nelle singole strutture è presente materiale informativo a disposizione degli Utenti ed il modulo per i reclami.

PRENOTAZIONE E STANDARD GARANTITI

Poiché la prenotazione è fase e strumento fondamentale per garantire un corretto e tempestivo accesso alla prestazione, il personale addetto è preparato a fornire informazioni complete sulle prestazioni richieste, assumendosi le proprie responsabilità nei confronti del Paziente, rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento o dichiarando il proprio nome di battesimo in caso di comunicazione telefonica. Tutto il personale di segreteria è adeguatamente formato sulle modalità di svolgimento delle prestazioni erogate e sulle eventuali controindicazioni, al fine di evitare errate prenotazioni che potrebbero causare disagi al Paziente.

Le prenotazioni possono essere fatte anche direttamente dal sito, nell'area "Prenotazione prestazioni", seguendo le indicazioni specifiche della prestazione richiesta.

All'atto della prenotazione può essere inviato al Paziente un promemoria con l'indicazione del giorno, ora e di eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata. Per gli esami di risonanza magnetica e per la radiologia dentale viene inviato un SMS con link che rimanda alla pagina informativa relativa allo specifico esame.

Per garantire una rapida risposta telefonica, gli Studi sono stati dotati di una centrale che permette il costante monitoraggio delle telefonate in entrata, del tempo di attesa e delle telefonate perse; a supporto degli operatori in turno al centralino è stato attivato un servizio di call center esterno al fine di ridurre al minimo il numero di telefonate perse.

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI

Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche.

Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. Per quanto riguarda lo Studio di Trento, per esempio, le sale visita di RX, MAMMO e RMN sono tutte dotate di spogliatoi; gli ambulatori privi di spogliatoio sono, invece, dotati di paravento dietro il quale il Paziente può spogliarsi per prepararsi all'esame o alla visita, nel pieno rispetto della tutela della sua privacy.

È fatto assoluto divieto agli utenti di entrare negli ambulatori, se non dopo essere stati chiamati dal personale; anche i nostri operatori possono entrare nei locali in cui vi è in corso un'attività solo dopo essersi annunciati e aver ricevuto l'assenso da parte di chi sta lavorando nell'ambulatorio.

L'accesso alle prestazioni di risonanza magnetica è garantito anche ai Pazienti portatori di handicap e/o barellati; la struttura, infatti, è dotata di sedia a rotelle e barella amagnetica. Tutto il personale di segreteria è adeguatamente informato sulle modalità di accoglienza di tali Pazienti.

Al fine di offrire un servizio efficiente, anche nell'ottica di ridurre al minimo i ritardi (comunque possibili per prestazioni sanitarie che richiedono sempre la massima accuratezza da parte del personale sanitario impegnato) viene attuata, per entrambe le strutture, un'attenta programmazione degli orari e del lavoro, anche con l'obiettivo di evitare inutili sprechi di tempo.

Inoltre, le segretarie in accettazione controllano a video le sedute in corso in modo da poter avvisare il Paziente di eventuali ritardi sull'orario dell'appuntamento. Per attese superiori ai 30 minuti, qualora il Paziente lo desideri e solo se disponibile altra diagnostica della medesima tipologia, si cercherà una ricollocazione del Paziente per evitargli una lunga attesa.

RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI

I referti sono tassativamente consegnati entro i termini comunicati all'Utente al momento dell'accettazione, nel rispetto della normativa in materia di Privacy. Tutti i referti relativi alle prestazioni di diagnostica per immagini possono essere scaricati dal sito dell'Azienda Sanitaria, utilizzando il codice fornito al momento dell'accettazione, senza che il Paziente attenda o ritorni in struttura per il ritiro dello stesso.

In caso di ritardi dovuti a cause indipendenti dall'organizzazione, il Paziente viene sempre avvisato tempestivamente.

Inoltre, per garantire al Paziente le continue informazioni sul suo stato di salute, la struttura è in collegamento con il sistema informatico dell'APSS per la consulta e l'implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) ovvero la "cartella sanitari informatizzata" del Paziente che contiene i referti degli esami da lui eseguiti presso tutte le strutture accreditate pubbliche e private del Trentino.

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

La valutazione dei reclami e delle segnalazioni da parte dell'Utente costituisce per Tecnomed Trento, oltre che un atto di tutela dei diritti del Cittadino, un prezioso strumento di verifica per conoscere le criticità del servizio, analizzarne le cause e predisporre i dovuti interventi correttivi, con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo.

L'Utente può ricorrere ad un reclamo quando reputa di aver subito un disservizio che neghi o limiti la fruibilità delle prestazioni o quando ravvisa un comportamento in violazione delle leggi e dei regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e che ne abbia negato la fruibilità stessa. In particolare si fa riferimento a violazioni:

- o dei principi contenuti nella Carta dei Servizi;
- o dei principi contenuti nel D.P.C.M. del 19.05.1995 relativi alle regole per la stesura della carta dei servizi pubblici sanitari;
- o dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che tratta anche dell'erogazione dei servizi pubblici;
- o del piano sanitario regionale e delle norme sull'Autorizzazione e sull'Accreditamento;
- o dei principi etici e deontologici delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

Il reclamo può essere inoltrato, entro il termine perentorio di 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia subito l'atto lesivo nei suoi confronti, utilizzando le seguenti modalità:

- verbalmente (di persona o telefonicamente) al Responsabile Assicurazione Qualità o, in sua assenza, al personale di segreteria addetto, che si farà carico di registrare la segnalazione e inoltrarla al Responsabile interno;
- compilando il modulo reclamo presente nelle sale d'aspetto e agli sportelli informazioni;
- scrivendo una lettera, un fax o una mail a info@tecnomed-trento.it, per tutte le segnalazioni o reclami non riguardanti violazioni di privacy, che devono essere inviati a privacycentridiagnostici@mmsrl.it;
- utilizzando la chat presente sul sito www.tecnomedcentridiagnostici.it;
- utilizzando il format presente sul sito www.tecnomedcentridiagnostici.it

Il reclamo, in forma anonima, può essere fatto direttamente in struttura compilando l'apposito modulo, inserendolo poi nella cassetta reclami, oppure compilando il format presente sul sito.

La Direzione si riserva di prendere in esame anche reclami presentati oltre il termine di 15 giorni qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

La Direzione si impegna a dare risposta scritta ai reclami entro 15 giorni dal loro ricevimento.

Per tutto l'orario di apertura è presente almeno una persona che provvede a rimuovere, ove possibile, le disfunzioni segnalate o a fare in modo che i reclami ricevano sollecite risposte da parte dei responsabili.

Ci auguriamo che il nostro Cliente segnali sempre i casi in cui abbia riscontrato delle difformità tra ciò che in questo documento è indicato, anche in termini di impegni assunti, e la modalità di erogazione della prestazione. Questo sarà estremamente utile per aiutare la

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

Direzione a tenere sotto controllo la qualità del servizio erogato e per ridiscutere gli aspetti della qualità sulla base dei mutati bisogni dell'Utenza e dei risultati realmente conseguiti.

È opportuno ricordare che un eventuale reclamo, specialmente nei casi riguardanti la deontologia professionale, ha maggior rilevanza se redatto in forma scritta.

IGIENE

Al fine di prevenire danni ai Pazienti o agli operatori, vengono adottate delle procedure per garantire l'igiene dei locali e delle attrezzature, che vengono puliti e/o disinfettati costantemente. Ove possibile, nel corso dell'erogazione della prestazione, si utilizza materiale monouso "a perdere"; per eventuali strumenti riutilizzabili, la struttura si è dotata di sterilizzatrice.

I locali ed i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia. I servizi igienici sono dotati di tutti gli accessori necessari.

Nelle zone comuni sono ed in tutti gli ambulatori sono presenti erogatori di gel sanificante per la disinfezione delle mani; l'accesso alle strutture è consentito solo indossando la mascherina chirurgica. A tal proposito, **è operativo e applicato da tutto il personale sanitario e di segreteria il protocollo anti contagio da COVID-19.**

SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento alla L. 81/2008. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti.

Appositi cartelli segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga. In ogni locale di attesa è presente un cartello informativo sul quale sono riportate le istruzioni essenziali del piano di evacuazione.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

A richiesta gli Utenti possono consultare la documentazione relativa alla sicurezza (documentazione sui controlli, mappatura dei rischi, verbali di sopralluogo).

Inoltre, la Direzione ha effettuato una mappatura dei potenziali rischi clinici in cui possono incorrere i Pazienti durante l'erogazione del servizio, con una valutazione delle misure da adottare per azzerare o ridurre al minimo l'eventualità del loro verificarsi (Elenco rischi clinici).

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni precisi di Tecnomed Trento nei confronti della propria clientela. Tuttavia, questi hanno scarsa rilevanza se non vengono supportati da strumenti di controllo predisposti dall'organizzazione al fine di verificare costantemente il loro mantenimento e miglioramento. Tutti gli standard sopra elencati, vengono periodicamente monitorati attraverso rilevazioni sistematiche o campionarie, a seconda della loro

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

criticità. Queste verifiche interne vengono predisposte anche allo scopo di giungere ad una piena tutela della nostra clientela e ad una completa soddisfazione in merito alla prestazione ricevuta.

INFORMAZIONI AL PUBBLICO

La presente Carta dei Servizi è consultabile da tutti i Pazienti nelle nostre sale di attesa unitamente ad una piccola brochure di Guida al Servizio, più snella e di più facile consultazione.

È stato realizzato il sito internet (www.tecnomedcentridiagnostici), nel quale l'Utente può trovare tutte le informazioni relative alle sedi. Sono state inoltre attivate la pagina Facebook ed Instagram principalmente per la comunicazione di eventi promossi dalla struttura e per l'informazione alla salute.

È possibile, poi, richiedere ulteriori informazioni mandando una mail agli uffici amministrativi (dal sito, nella pagina "CONTATTI" cliccare direttamente sull'indirizzo di posta elettronica che compare) o chattando direttamente con un operatore.

Infine sono state create delle brochure informative sui vari servizi offerti, a disposizione dei Pazienti sia nelle sale d'aspetto che sul sito internet.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La costante presenza nella struttura di personale sanitario competente e preparato, sia sul piano professionale che su quello umano, e di personale di segreteria in stretto contatto con il Direttore Sanitario consente all'Utente di trovare, in ogni istante, un interlocutore cui avanzare suggerimenti e/o proposte, segnalare disfunzioni, esternare lamentele o reclami con la certezza di trovare sempre una risposta, non solo appropriata ma anche risolutiva.

A questo si deve aggiungere che vengono condotti controlli periodici e riunioni del personale sul rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Attraverso sistemi di rilevamento interno, attività di audit e monitoraggio, gli Studi sono in grado di tenere sotto controllo tutti i parametri delle prestazioni al fine di poter intervenire nel caso in cui gli standard dichiarati non fossero rispettati.

Inoltre, riteniamo che le procedure redatte per la gestione del Sistema Qualità siano un importante fonte di monitoraggio del mantenimento e del miglioramento degli standard qualitativi contenuti nella presente Carta dei Servizi. La gestione dei reclami, la rilevazione della soddisfazione degli utenti e le eventuali segnalazioni da parte delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini sono altrettante utili fonti di monitoraggio dei servizi.

TUTELA DELLA PRIVACY

Per garantire nel miglior modo possibile la tutela della privacy di tutti gli utenti, Tecnomed Trento ha definito le misure minime, strutturali e strumentali, che l'organizzazione deve adottare ed i

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

comportamenti che ciascun dipendente e collaboratore deve assumere nella gestione dei dati personali e sensibili dei propri Clienti.

Per gestione dei dati personali si intende *“qualunque operazione o complesso di operazioni, svolte con o senza l’ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l’organizzazione, la conservazione, l’elaborazione, la modificazione, la selezione, l’estrazione, il raffronto, l’utilizzo, l’interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati”*.

A tal proposito è stata predisposta una nota informativa che viene consegnata al Paziente che accede alle nostre prestazioni e il personale di accettazione provvede alla raccolta dell’autorizzazione al trattamento dei dati personali/sensibili rilasciata dallo stesso integrata con la parte relativa al consenso alla visualizzazione da parte del Medico di Base/Pediatra e/o delle Strutture Accreditate del SSP a seguito del collegamento al Fascicolo Sanitario Elettronico.

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata ogni qualvolta vi siano cambiamenti nei servizi erogati e comunque revisionata almeno annualmente.

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

ATTRIBUZIONE RISORSE

| SERVIZI EROGATI | RISORSE A DISPOSIZIONE (vedere organigramma) | PERSONALE DI SEGRETERIA |
|-------------------------------------|---|--|
| ECOGRAFIA | 18 MEDICI | 4 Segreteria amministrativa 15 Segreteria operativa |
| ECOCOLORDOPPLER | 4 MEDICI | |
| CARDIOLOGIA | 1 MEDICO | |
| CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA | 4 MEDICI | |
| ENDOCRINOLOGIA | 3 MEDICO | |
| GASTROENTEROLOGIA | 1 MEDICI | |
| GINECOLOGIA | 4 MEDICI | |
| MEDICINA ESTETICA | 1 MEDICO | |
| MEDICINA DELLO SPORT | 1 MEDICO | |
| NEUROLOGIA | 2 MEDICO | |
| ORTOPEDIA | 8 MEDICI | |
| OTORINOLARINGOIATRIA | 1 MEDICO | |
| REUMATOLOGIA | 1 MEDICO 1 INFERMIERE | |
| UROLOGIA | 3 MEDICO | |
| RADIOLOGIA | 8 MEDICI 7 TECNICI DI RADIOLOGIA | |
| RISONANZA MAGNETICA | 6 MEDICI 3 MEDICI ANESTESISTI 7 TECNICI DI RADIOLOGIA 2 INFERMIERI | |
| TC DENTALE | 4 MEDICI 7 TECNICI DI RADIOLOGIA | |
| DENSITOMETRIA | 5 MEDICI 7 TECNICI DI RADIOLOGIA | |
| SENOLOGIA | 4 MEDICI 4 TECNICI DI RADIOLOGIA | |

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |

| SERVIZI EROGATI | RISORSE A DISPOSIZIONE (vedere organigramma) | PERSONALE DI SEGRETERIA |
|---------------------------------|---|-------------------------|
| MICROBIOPSIA | 1 MEDICO | |
| TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE | 2 FISIOTERAPISTI | |
| VISITE FISIATRICHE | 1 MEDICI | |
| CONSULENZE NUTRIZIONALI | 2 NUTRIZIONISTI | |
| PUNTO PRELIEVI | 2 INFERMIERA | |
| TERAPIA DEL DOLORE | 1 MEDICO ANESTESISTA 2 INFERMIERA | |

GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI

| | |
|----------------|---|
| ANISAP: | ASSOCIAZIONI REGIONALI O INTERREGIONALI DELLE ISTITUZIONI SANITARIE AMBULATORIALI PRIVATE |
| APSS: | AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI |
| CUP: | CENTRO UNICO PRENOTAZIONE |
| DEMA: | RICETTA DEMATERIALIZZATA |
| FSE: | FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO |
| MAMMO: | MAMMOGRAFIA |
| PACS: | PICTURE ARCHIVING AND COMUNICATION SYSTEM |
| RMN: | RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE |
| RX: | RADIOGRAFIA |
| SSN: | SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE |
| TAC: | TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA |
| TSA: | TRONCHI SOVRAAORTICI |

| REDAZIONE | VERIFICA E CONTROLLO | APPROVAZIONE | DATA EMISSIONE |
|---|------------------------------|--|----------------|
| Chiara Vicentini | RAQ (Nicoletta Menegazzi) | Direzione (Sig.ra Federica Aichner) | 17/12/2019 |
| Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione | | | |